

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский университет транспорта»
РУТ (МИИТ)
Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Института управления
и цифровых технологий
РУТ (МИИТ)


С.П. Вакуленко
« 24 » июня 2024 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС НА
ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 2): БЛОК – РУКОВОДИТЕЛИ».**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
(уровень бакалавриата)»).

Москва 2024 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Трудо- емкость, ак. час.	Из них занятия								Форма аттестации, трудоем- кость, ак. час.	
			лекцион- ного типа		семинарс- кого типа		практичес- кого типа		консультаци- онного типа			
			О	З	О	З	О	З	О	З		
1.	Идеология бренда ОАО «РЖД» и бренд-ориентированное поведение	6	4	2								
1.1	Современное состояние компании ОАО «РЖД»	1	1									
1.2	Понятие бренда «РЖД», его значение для холдинга	2	1	1								
1.3	Идеология бренда «РЖД»	2	1	1								
1.4	Бренд-ориентированное поведение и Модель корпоративных компетенций ОАО «РЖД»	1	1									
2.	Управление клиентскими сервисами	6	4	2								
2.1	Клиентский сервис: основные понятия, цели и задачи	1,5	0,5	1								
2.2	Система клиентского сервиса	1,5	0,5	1								
2.3	Организация кросс-функционального взаимодействия	1	1									
2.4	Построение пути клиента	1	1									
2.5	Описание ключевых бизнес-процессов	1	1									
3.	Маркетинговый план пассажирских услуг и сервисов. Как увеличить прибыль	14			8	6						
3.1	Описание рынка пассажирской услуги, анализ конкурентной среды	3			1	2						
3.2	Основные компоненты маркетинговой стратегии	3			1	2						
3.3	Дерево целей компании	1			1							
3.4	Формирование стратегии продвижения	3			1	2						
3.5	Маркетинговый план и план продаж	2			2							
3.6	Финансовый план маркетинга	2			2							
4.	Работа с конфликтными пассажирами и/или клиентами. Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния	12					8	4				
5.	Итоговая аттестация	2										
	ИТОГО	40	8	4	8	6	8	4				